

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Adona, Fitri. 2006. *Citra Dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan Ditelevisi*. Padang: Andalas University Press.
- APJII. (2019). *Jumlah pengguna Internet di Indonesia*, [online] APJII. Tersedia: <https://apjii.or.id/> [20 Oktober 2019]
- Aydin, S., Özer, G., (2005). *The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market*. Eur. J. Mark. 39 (7/8), 910–925.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Sosial dan Kependudukan*, [online]. Badan Pusat Statistik. Tersedia: <https://www.bps.go.id/> [20 Oktober 2019]
- Beerli, A., Martin, J.D., Quintana, A. (2004). *A model of customer loyalty in the retailbanking market*. Eur. J. Mark. 38 (1/2), 253–275.
- Calvo-Porrá, C., Faiña-Medín, A., & Nieto-Mengotti, M. (2017). Satisfaction and switching intention in mobile services. *Telematics and Informatics*, 717-729.
- Damar, A. M. (2018, Juni 6). *Ini 5 Daftar Paket Internet Rumah Terbaik, Mana yang Paling Murah?* Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3548609/ini-5-daftar-paket-internet-rumah-terbaik-mana-yang-paling-murah> [20 Oktober 2019]
- Devi, R. W. (2019, Sep 20). *SEJARAH INTERNET DAN PERKEMBANGANNYA KINI*. Retrieved from DetikInet: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4713807/sejarah-internet-dan-perkembangannya-hingga-kini> [20 Oktober 2019]
- Diana, F. T. (2015). *PELANGGAN PUAS? TAK CUKUP!* Yogyakarta: Andi.
- Dickson. (2019, November). *10 Kota Terbesar di Indonesia Menurut Jumlah Penduduknya*. Retrieved from ILMU PENGETAHUAN UMUM:

<https://ilmupengetahuanumum.com/10-kota-terbesar-di-indonesia-menurut-jumlah-penduduknya/> [20 Oktober 2019]

- Erwina Safitri, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]. *Jurnal Ekonomi Bisnis* , 90-104.
- Esmailpour, M., & Barjoei, S. (2016). The effect of corporate image on customer satisfaction through Brand equity. *Advances in Management & Applied Economics*, 95-109.
- Finnora, E., & Razak, I. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 1-6.
- Flavián C., Guinalú M., 2006, Consumer trust, perceived security and privacy policy: three basic elements of loyalty to a web site, “Industrial Management & DataSystems”, 106(5).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, M. C., & Sarsted, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural*. California: SAGE Publications, Inc.
- Harianja, F. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN SWITCHING INTENTION PADA PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA PEKANBARU. *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TARIF PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN SWITCHING INTENTION PADA PT.PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA PEKANBARU*, 3515-3527.

- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hellen Karyose, W. A. (2017). Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City. *Marketing and Branding Research* , 336-347.
- Henseler, J., & Sartz, M. (2013). Comput Stat. *Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling*, 565-580.
- Hermawan, A. (2009). Pradigma Kuantitatif. In *Penelitian Bisnis* (pp. 1-260). Jakarta: Kompas Gramedia.
- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2017). Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif. In *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Hootsuite. (2019). *Pertumbuhan Pengguna Internet*, [online]. Hootsuite. Tersedia: <https://hootsuite.com/> [20 Oktober 2019]
- Ikhsanti, D. (2019, September). *Atur Duit*. Retrieved from Pilihan Provider Internet Rumah Terbaik Untuk Anda di Indonesia 2019: <https://www.aturduit.com/articles/provider-internet-rumah-terbaik/> [20 Oktober 2019]
- IndiHome. (2019). *Apa Itu Indihome?*. Retrieved from my-indihome: <https://my-indihome.com/apa-itu-indihome-kelebihan-kekurangan/> [20 Oktober 2019]
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. In *Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi* (pp. 1-285). Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jatmiko, L. D. (2019, November). *Pelanggan Baru IndiHome Lebih Gemar Berlangganan Dual Play*. Retrieved from Teknologi: <https://teknologi.bisnis.com/read/20191119/101/1171928/pelanggan-baru-indihome-lebih-gemar-berlangganan-dual-play> [20 November 2019]

- Jayani, D. H. (2019, Maret). *Indonesia Peringkat Kelima Dunia dalam Jumlah Pengguna Internet*. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesia-peringkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet> [20 Oktober 2019]
- Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*, 80-88.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: Grafindo.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). (E. Gate, & Harlow, Eds.) England: Pearson Education Limited.
- Kusnandar, V. B. (2019, Juni). *Indonesia Pengguna Internet Terbesar Ketiga di Asia*. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/18/indonesia-pengguna-internet-terbesar-ketiga-di-asia> [20 Oktober 2019]
- Latan, H., & Noonan, R. (2017). *Partial Least Squares Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. Springer.
- Mutmainnah. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 10, 201-216.
- Melewar, T.C (Ed). 2008. *Facets of Corporate Identity, Communication, and Reputation*. New York: Routledge.
- Nasution H., Fauzi A., dan Rini S. E. (2019). *The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Through E-Satisfaction On Students Of Ovo Application Users*. European. *Journal of Management and Marketing Studies*, 4(1), 146-162.
- Neolaka, A. (2014). Metode Penelitian dan Statistik. In *Metode Penelitian dan Statistik* (pp. 1-238). Jakarta: Rosda.

- Novianty, D. (2019, Mei 16). *Generasi Milenial Kuasai Penggunaan Internet Indonesia pada Tahun 2018*. Retrieved from suara.com <https://www.suara.com/tekno/2019/05/16/100858/generasi-milenial-kuasai-penggunaan-internet-indonesia-pada-tahun-2018> [25 Maret 2020]
- Oliver, R. L. (2008). *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc.
- PT Telkom Tbk. (2017). *Annual Report 2017*.
- Quach, T. N., Thaichon, P., & Jebarajakirthy, C. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services. *Internet service providers' service quality and its effect on customer, III(29)*, 104-113.
- Redaksi. (2020, Februari 10). *Penelitian Google, Pria Lebih Sering Akses Internet*. Retrieved from eksekutif.id: <https://eksekutif.id/penelitian-google-pria-lebih-sering-akses-internet/> [23 Maret 2020]
- Riyanto, A. D. (2019, Juni 12). *Data Statistik Digital dan Pengguna Internet di Dunia tahun 2019 Kuartal Kedua (Q2)*. Retrieved from andi.link: <https://andi.link/data-statistik-digital-dan-pengguna-internet-di-dunia-tahun-2019-kuartal-kedua-q2/> [20 Oktober 2019]
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Safitri, E., Mintarti, R., & Indrawati, N. K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*. Malang: Jurnal Ekonomi Bisnis.
- Santiago, O. P., & Saura, I. G. (2011). National index of consumer satisfaction. A proposal for review of literature, *Cuadernos de Administración*, 24(43), 35-57.
- Sarfraz Ashraf, R. I. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 452-474.
- Sarwono, J. (2011). *Mixed Methods Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sia, F. T., & Subagio, D. H. (2013). ANALISA PENGARUH PRICE, SERVICE QUALITY, DAN CORPORATE IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING KONSUMEN IPO KOREAN CAFE DAN RESTAURANT SURABAYA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 1-8.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. In *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 12). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 1-334). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Surdayono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Surjaweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanto, A B. 2007. *Reputation Driven Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan Penelitian* Yogyakarta: CV.ANDI.
- Top Brand Index. (2019). *Top Brand Index 2019*.
- W, P., & S., T. (2017). THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN MOBILE BANKING USAGE: CASE STUDY OF THAILAND. *POLISH JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES*, 183-193.
- Wu, H.-C., The effects of customer satisfaction, perceived value, corporate image and service quality on behavioral intentions in gaming establishments. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 26(4), (2014), pp. 540-565.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1997). Journal of Marketing. *The Behavioral Consequences of*, 31-46.